

**FITXA IDENTIFICATIVA****Dades de l'Assignatura**

Codi	42981
Nom	Direcció de la qualitat en el sector turístic
Cicle	Màster
Crèdits ECTS	5.0
Curs acadèmic	2023 - 2024

Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
2135 - M.U. en Direcció i Planificació del Turisme 12-V.2	Facultat d'Economia	1	Primer quadrimestre

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
2135 - M.U. en Direcció i Planificació del Turisme 12-V.2	4 - Estratègia de l'empresa turística	Optativa

Coordinació

Nom	Departament
CRUZ ROS, SONIA	105 - Direcció d'Empreses 'Juan José Renau Piqueras'

RESUM**CONEIXEMENTS PREVIS****Relació amb altres assignatures de la mateixa titulació**

No heu especificat les restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

Altres tipus de requisits



COMPETÈNCIES

2135 - M.U. en Direcció i Planificació del Turisme 12-V.2

- Analitzar l'estructura de l'activitat turística en tots els nivells, tenint en compte els components del desenvolupament turístic sostenible, els seus avantatges i les seues limitacions i riscos.
- Conèixer els costums i les pràctiques del sector en els seus vessants nacional i internacional, així com les peculiaritats inherents a les diverses àrees econòmiques.
- Realitzar informes detallats sobre el sector i l'activitat turística.
- Detectar oportunitats i amenaces de distints mercats turístics, dels seus competidors a curt i llarg termini i els seus clients.
- Detectar nous mercats emergents i obrir-hi l'empresa. Realització d'informes per a assessorament en relacions amb mercats emergents.
- Entendre i adaptar-se a les particularitats culturals de cada mercat turístic.
- Capacitat de direcció de departaments d'empreses turístiques.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1.

2.

3.

4.

5.



6.

7.

VOLUM DE TREBALL

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes de teoria	25,00	100
Seminaris	15,00	100
Preparació d'activitats d'avaluació	55,00	0
Preparació de classes de teoria	30,00	0
TOTAL	125,00	

METODOLOGIA DOCENT**AVALUACIÓ****REFERÈNCIES****Bàsiques**

- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006): Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Prentice-Hall, Madrid.

Complementàries

- Juliá, M., Porsche, F., Jiménez, V. y Verge, X. (2002): Gestión de Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración. Prentice-Hall, Madrid.
- Parra E. y Calero I. (coords.) (2006): Dirección y Gestión de Empresas Turísticas. Ed. McGraw-Hill, Madrid.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. y Berry, L.L. (1993): Calidad Total en la Gestión de Servicios. Ed. Díaz de Santos, Madrid.
- Alonso, M., Barcos, L. y Martín, J.I. (2006): Gestión de la Calidad de los procesos turísticos. Ed. Síntesis, Madrid.



- Tarí, J.J., Molina, J.F. y Pereira, J. (2017): Gestión de la calidad en el turismo. Ed. Síntesis.
- Moreno, M. D., Peris, F. J. y González, T. F. (2000): Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones: Teoría y estudio de casos, Prentice-Hall, Madrid.

